



18/02/2026

REVISIÓN MENSUAL FEBRERO



Dpto. Formación Hogar

ÍNDICE

1. GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS
2. MAILING EN INCIDENCIAS
3. TIPOS DE INCIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN
4. CLIENTE MUY ALTO VALOR
5. REPARACIÓN CLIENTE ALTO VALOR
6. COBERTURA DE CIERRE “NO LO SÉ”
7. PARA TU INFORMACIÓN



A large, glowing blue wireframe globe is positioned on the left side of the slide, showing a network of interconnected lines representing a global network or data flow.

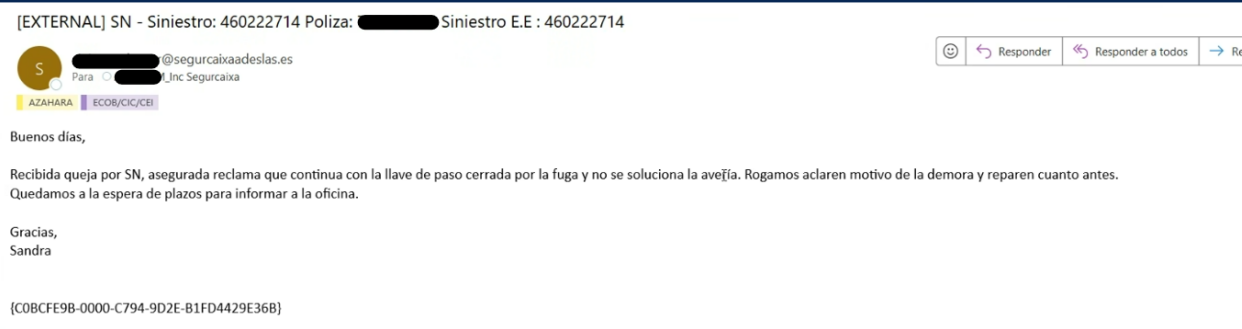
1

GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS

GESTIÓN INTERNA DE INCIDENCIAS



- Segurcaixa ha implementado un nuevo sistema de quejas/ incidencias con el objetivo de dar mayor atención a las incidencias que se trasladan desde oficina, por parte de los altos cargos de la misma.



- Se han instaurado dos tipos de reclamaciones adicionales:
- Reclamaciones GEIH (ECOB) y Reclamaciones CEI(SN)
- Este tipo de quejas vienen desde oficina en el momento que el cliente de SCXA traslada la incidencia a los altos cargos de la misma. Por parte de tramitación SCXA recibimos por mail una reclamación formal de alta prioridad.

- Tenemos un equipo especializado en la gestión de los expedientes que reciben este tipo de quejas.
- Este equipo realiza un seguimiento exhaustivo del flujo del expediente. Esta información os

Tipo de Incidencia	Estado	Descripción de la queja
Retraso reparación	Abierta	Buenos días, nos reclamam que se atiendan daños en local perjudicado.
Retraso reparación	Abierta	Comunicación del Departamento de Servicio al Cliente de SegurCaixa A
Retraso reparación	Abierta	En llamada entrante de asegurada informa que la llamaron el jueves y l
Mala calidad de la reparación	Abierta	Asegurado indica que se ha colado solo cinta aislante y no se ha puest
Mala calidad de la reparación	Abierta	Llama asegurado, informa que los trabajos de pintura que se realizaron
Retraso reparación	Abierta	Buenos días, Recibida queja por SN, nos reclaman que la asegurada est

- sirve para entender que puede que recibáis notificaciones o llamadas constantes de expedientes con incidencia. Las quejas están divididas en 2 tipos. Las que están marcadas en **NEGRO**, las cuales debemos atender según los criterios establecidos de atención de incidencias y las quejas marcadas en **ROJO** que debemos atender con mayor prioridad. Estas quejas que comentamos estarán establecidas siempre en rojo con carácter prioritario y algunas las podremos diferenciar ya que puede que se indiquen en la descripción

00662	Pintor	12/01/2026	Retraso reparación	Abierta	Buenos días, Recibida queja por SN, nos reclaman que la asegurada está esper	24	0	Sí
-------	--------	------------	--------------------	---------	--	----	---	----

2

**MAILING EN
INCIDENCIAS**
###



MAILING

Recuerde: una incidencia bien gestionada es un cliente ganado, pero una mal atendida puede significar la pérdida de un cliente.

Estimado colaborador,

A continuación, remitimos listado de INCIDENCIAS ACTIVAS, siendo **urgente** la gestión de estas:

Expediente	Compañía	Incidencia	Días incidencia
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	88
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	39
	CAM	Mala calidad de la reparación	32
	SEGURCAIXA	Retraso reparación	30
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	3
	SEGURCAIXA	Reclamación formal*1: Mala calidad de la reparación	2
	SEGURCAIXA	Mala calidad de la reparación	17
	SEGURCAIXA	Reclamación formal*1: Mala calidad de la reparación	15
	SEGURCAIXA	Retraso reparación	13

*1 Las quejas marcadas en rojo deben priorizarse debido a que son reclamaciones formales de compañía, la cual realiza seguimiento constante de la evolución hasta el cierre de esta.

3



TIPOS DE INCIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN





QUEJAS Y RECLAMACIONES

Tramitación apertura
queja/incidencia por diversos
motivos, el origen puede ser o
de compañía o del asegurado



En la web se nos vuelca al
contador morado quejas y
reclamaciones, entramos y
pinchamos en la reclamación
para acceder al expediente

Fecha: 28/09/2023 14:16:47 Tramitador: Pozuelo, Alejandro es.home.back.case_complaint_add_complai

Queja realizada por: Teléfono ⓘ

Origen: Asegurado Origen CIA: [dropdown]

Tipo Incidencia: Retraso reparación Tipo Incidencia CIA: Tramitación REPARABLES Demora en comienzo ejecucion de trabajos

Contacto: Ape1_002300113102 Ape2_002300113102, Nom_002300113102 (Asegurado)

Descripción: Asegurado reclama demora en el montaje del mueble

EOD / Complaint: ☐ EOD ☐ Complaint

Reclamación formal: ☐

Fecha: 28/09/2023 Hora: 14:15

Imputable: Reparador Servicio: Cristalero - 09/03/2023 Reparador: AU0321 - RAFAEL LEON PEREZ

Anular Queja Formalizar Guardar

Cierre

0 servicios nuevos 95 comunicaciones 80 exp. sin concluir 82 serv. no finalizados 0 quejas y reclamaciones

RAFAEL LEON PEREZ WEB Chrome 117.0 ~ 10.11.0.1

Buscar... + Búsqueda de servicios

Resumen Siniestralidad

- 0 Pendiente de alegación
- 0 Pendiente de transferencia

Inter Partner ASSISTANCE

0 servicios nuevos 77 comunicaciones 97 exp. sin concluir 103 serv. no finalizados 6 quejas y reclamaciones

ALBERTO YUSTE GINES Chrome 144.0 ~ 12.17.0.4

Quejas y Reclamaciones

Inicio > Servicios > Quejas y Reclamaciones

Buscar...

+ Búsqueda de servicios

Criterios de búsqueda

Expediente: [input] Gremio: [dropdown] Estado: Abierta Reclamación Formal: [dropdown]

Fecha Queja Desde: [input] Fecha Queja Hasta: [input]

☐ Sólo con seguimientos pendientes de respuesta

Buscar

Expediente	Contrato	Gremio	Fecha apertura queja	Tipo de Incidencia	Estado	Descripción de la queja	Días	Seguimientos Activos	Reclamación Formal
00634	00634	Albañil	27/01/2026	Retraso reparación	Abierta	Buenos días, nos reclamamos que se atiendan daños en local perseguido, CET.	9	1	SI
00634	00634	Fontanero	28/01/2026	Retraso reparación	Abierta	Comunicación del Departamento de Servicio al Cliente de SegurCaixa Adeslas Le	10	1	SI
00662	00662	Albañil	27/01/2026	Retraso reparación	Abierta	En llamada entrante de asegurada informa que la llamaron el jueves y le indic	9	0	No
00642	00642	Fontanero	27/01/2026	Mala calidad de la reparación	Abierta	Asegurado indica que se ha colado solo cinta aislante y no se ha puesto junta	9	0	No
00662	00662	Pintor	23/01/2026	Mala calidad de la reparación	Abierta	Llama asegurado, informa que los trabajos de pintura que se realizaron el la es	13	0	No
00662	00662	Pintor	12/01/2026	Retraso reparación	Abierta	Buenos días, Recibida queja por SN, nos reclaman que la asegurada está esper	24	0	SI



TIPOS DE INCIDENCIAS

Falta de Contacto Telefónico	Se entiende por falta de contacto telefónico aquellos casos donde el cliente (*) reclama que el reparador no se ha puesto en contacto con él en el plazo establecido
Retraso en la reparación	Se entiende por Retraso en la reparación aquellos casos donde el cliente reclama un retraso injustificado de alguno de los trabajos a realizar en su vivienda
Incumplimiento de cita	Se entiende por incumplimiento de cita, aquellos casos donde el cliente reclama que el profesional no se ha personado en su vivienda a la hora acordada
Mala Calidad en la reparación	Se entiende por mala calidad en la reparación, aquellos casos donde el cliente reclama que el profesional no ha realizado correctamente alguno de los trabajos llevados a cabo en su vivienda y/o le ha ocasionado algún tipo de daño o desperfecto
Urgencia no atendida	Se entiende por urgencia no atendida aquellos casos donde el cliente reclama que no se ha atendido la urgencia en el plazo establecido de 3 horas
Presencia / Conducta Impropia	Se entiende por presencia / conducta impropia, aquellos casos donde el cliente reclama que el profesional no ha dado un trato correcto al cliente o ha polemizado con él.

CÓMO ACTUAR EN CADA INCIDENCIA



Falta de Contacto Telefónico	Contactar con el asegurado cuanto antes ya sea para dar la cita correspondiente o para que el asegurado conozca el estado del siniestro
Retraso en la reparación	Contactar con el asegurado para informarle del estado del siniestro, indicarle la causa por la que el siniestro se ha retrasado e indicarle que vamos a proceder con la mayor celeridad
Incumplimiento de cita	Contactar con el asegurado, pedir disculpas y darle una cita lo más pronto posible
Mala Calidad en la reparación	Debemos visitar de nuevo la vivienda en menos de 48h y verificar si realmente no hemos hecho una buena reparación. En ese caso debemos realizar la reparación cuanto antes, si es posible en la misma visita e informar del resultado de la cita cuanto antes. En caso de no haber realizado una mala reparación, debemos informar del resultado de la visita cuanto antes. Si hemos encontrado una nueva avería podemos llamar desde vivienda para que el asegurado abra un nuevo expediente y repararla allí mismo
Urgencia no atendida	Contactar con el asegurado cuanto antes para pedir disculpas y verificar que el problema está resuelto. En caso contrario ofrecerle la cita más próxima
Presencia / Conducta Impropia	Debemos contactar con el asegurado cuanto antes para pedir disculpas. El asegurado mejorará su percepción de nosotros si además de ello le informamos del estado del expediente y le indicamos el siguiente paso a seguir

Procedimiento de actuación general:

- Realizar un contacto telefónico en un plazo máximo de 24 horas desde la notificación de la incidencia.
- Visitar en un plazo máximo de 48 horas desde la comunicación de la incidencia.
- Después de la visita al siniestro, enviar la información en un plazo límite de 4 horas para resolver la incidencia o, en su defecto, informar a IPAS si no es procedente. Es fundamental adjuntar la documentación necesaria, como fotografías o partes de trabajo, que faciliten a nuestro tramitador la resolución de la incidencia con el cliente final.

4

///

**CLIENTE MUY
ALTO VALOR**

///



CLIENTE SCXA MUY ALTO VALOR

- Esta distinción la reciben los clientes que son muy rentables tanto para SegurCaixa Adeslas. También pueden ser empleados o clientes VIP
- 5 estrellas la gran mayoría quitando casos excepcionales
- Tiene objetivos más altos de NPS

Datos del expediente 26131696

Siniestro de:	GESTIÓN
Contrato:	5 estrellas - Valor muy alto - 210078101 - SEGURCAIXA HOME MUY ALTO VALOR (NO DEFINIDO) - (68)
Coberturas:	Riesgos extensivos (fenómenos atmosféricos) - Viento

- Tenemos un grupo de tramitación exclusivo para atender todo lo referente a estos siniestros.
 - Tienen su propio contrato siendo:
 - SEGURCAIXA HOME MUY ALTO VALOR y SEGURCAIXA MY BOX HOME MUY ALTO VALOR
 - El equipo de mailing y reclamación de citas tiene tareas específicas exclusivas para reclamar 1ªs citas o informaciones de 1ª visita de estos expedientes con prioridad.
- Desde tramitación, cuando tenemos confirmación de origen y daños se realiza la gestión de expectativas de forma telefónica.
 - Se hace una gestión proactiva de los siniestros teniendo unos tiempos que se deben cumplir, por ejemplo, si tenemos un siniestro de por ejemplo 2 gremios y en los “x” días que debería estar finalizado no se ha cerrado, salta en la cola de tramitación.
 - Se realiza verificación personalizada del cierre correcto del expediente.

5

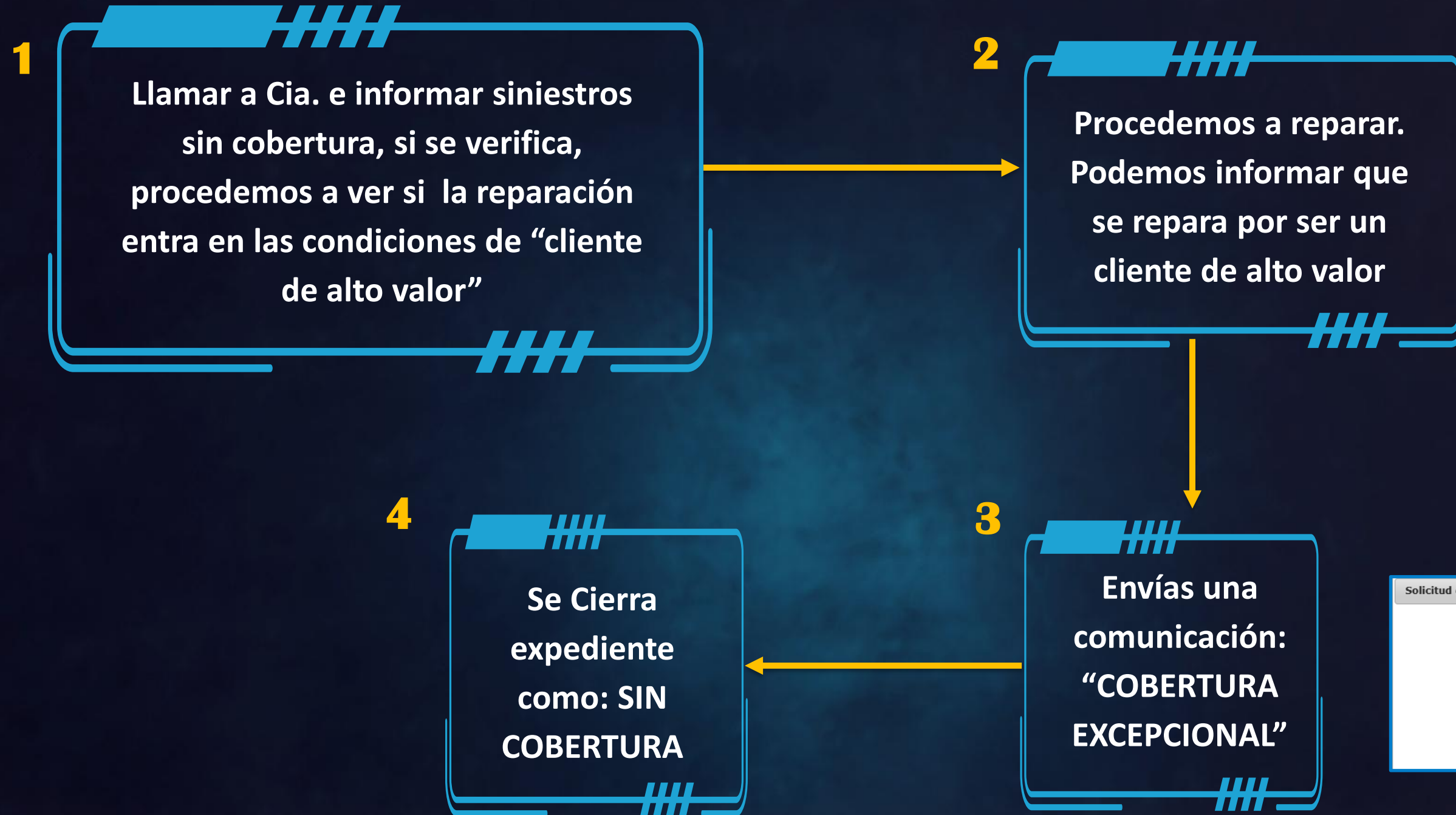
**REPARACIÓN
CLIENTE
ALTO VALOR**

PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN: CLIENTE ALTO VALOR

- **Cliente alto valor 4* y 5***
- **Descripción:** Cliente de alto valor. En caso de rechazo total del siniestro, antes de retirarse del domicilio, dispone de un límite de hasta 100€ + IVA para efectuar la reparación. En caso de superar dicho importe retírese cerrando como siniestro sin cobertura.
- La idea de este servicio es que cuando encontremos un siniestro sin cobertura en un cliente catalogado como cliente de alto valor, hacer ver que SCXA tiene una deferencia con ellos y realizar una reparación fuera de las coberturas de la póliza (obviamente hasta el importe indicado). Siniestro que cerrarías sin cobertura, mira si se puede reparar por menos de 100€ + IVA y si es así sigue el procedimiento indicado para poder hacer una reparación y facturarla en vez de retirarte.
- **Especificación en MANTENIMIENTOS Y MANITAS:** No se puede aplicar el servicio de alto valor en mantenimientos que excedan el material cubierto, en esos casos debe abonarlo integro el asegurado, de no querer abonarlo, nos retiramos, no se puede aplicar el alto valor ya que la parte de mano de obra si está cubierta y no sería un rechazo total.
- **Sí se puede aplicar cuando vamos a un mantenimiento a una vivienda y los trabajos solicitados realmente no se contemplan como mantenimiento. Si verificamos que sería un rechazo, entonces sí podemos aplicar el procedimiento de cliente de alto valor**

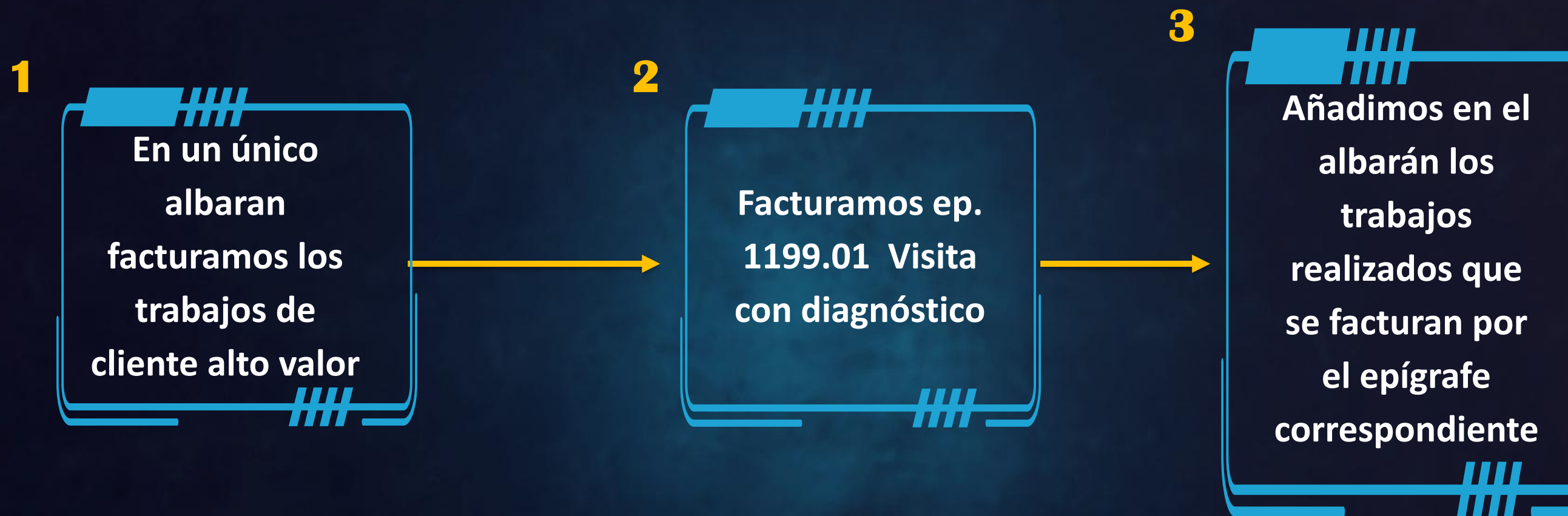


PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN



Solicitud de Información	
Motivo	▼
Descripción	Aclaración presupuesto / Valoración para indemnizar
	Cobertura excepcional
	Información que NO requiere respuesta del agente
	Información que requiere respuesta del agente

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN SAT



6

**COBERTURA
DE CIERRE
“NO LO SÉ”**
###

REPERCUSIONES DE LA COBERTURA DE CIERRE “NO LO SÉ”

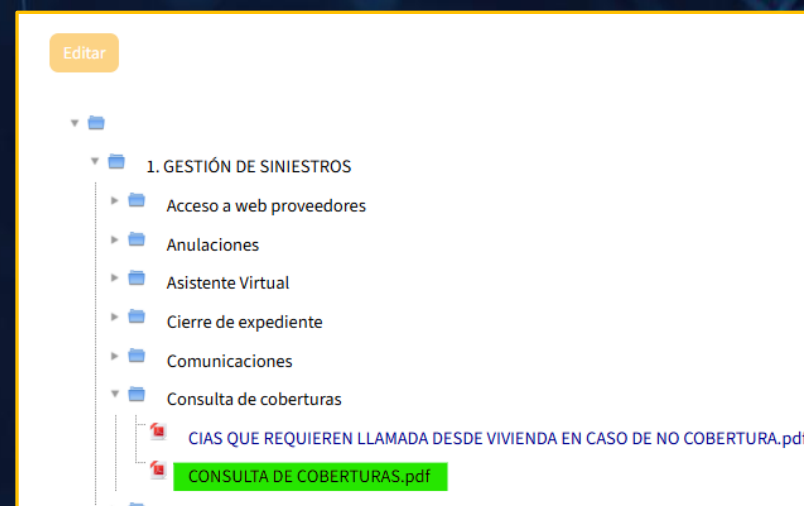
- Cada vez que realizamos una primera cita y marcamos, en la opción de coberturas, “no lo sé”, estamos creando una alerta en tramitación para que realicen una verificación de coberturas.

- No carguemos a tramitación de trabajo innecesario ya que no tiene sentido

- Estamos buscando un índice de menos de 10% y ahora estamos en 17% pero, aun así, hay empresas que actualmente superan el 30-40%

- Esta indicación, si es de forma errónea, evita cumplir el compromiso establecido con SCXA y con el cliente en el que en 48h debemos conocer si el siniestro cuenta con cobertura

- Recuerda que tienes diferentes metodologías para verificar las coberturas, sería raro acabar una visita sin conocer la cobertura de un siniestro. En la Biblioteca del Portal Formativo puedes encontrar las modalidades para pedir coberturas.



7

///

**PARA TU
INFORMACIÓN**

///





PARA TU INFORMACIÓN

*Recuerda que necesitamos
tu ayuda para nuestro
webinar de peritación*

*Debes haber recibido un
correo para comunicarnos
tus ideas a través de un
FORMS*

PROXIMO WEBINAR "GESTION DE EXPEDIENTES CON PERITO"

 SANCHEZ PEINADO Raul
Para
CC  YUSTE GINES Alberto;  VERGARA MALDONADO Patricia;  CAMARA BONILLA Daniel

AXA_Partners_Internal

mi. 04/02/2026 16:47

  Responder  Responder a todos  Reenviar  

Tal y como comentamos en el webinar del pasado viernes, de cara al próximo mes de marzo queremos realizar un webinar centrándonos en la gestión de expedientes con perito. Para poder trabajar en su contenido y preparar una presentación de calidad, queremos que nos hagáis llegar vuestras consultas, dudas y/o comentarios a cerca de este tipo de expedientes y para ello hemos creado el siguiente formulario.

Para acceder podéis pinchar en el siguiente enlace o copiar el QR para responder desde el móvil.

[WEBINAR "GESTION DE EXPEDIENTES CON PERITO": Rellenar formulario](#)

WEBINAR "GESTION DE EXPE-
DIENTES CON PERITO"



FAQ

- La reparación de cliente de alto valor se puede realizar en la misma visita o en una segunda visita si es necesario.
- La reparación de cliente de alto valor contempla por una parte el coste de la visita y por otra parte el coste de la reparación de 100€ + IVA





GRACIAS